

2. Волохова О.В. Современные методы изучения криминалистической тактики и методики расследования отдельных видов преступлений. Материалы конференции «Криминалистика в системе правоприменения». Москва. 2008.
3. Комиссарова Е.Г. Болонские соглашения как этап поиска эволюционных форм в Российском образовании. Академический вестник Тюменской государственной академии мировой экономики, управления и права. №2. Тюмень. 2009.
4. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности. М. 1996.

**Картавченко И.В.**

**Kartavchenko I.V.**

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА В ЦЕНТРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ КАК ОСНОВА ЕГО ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

REALIZATION OF THE PROCESS APPROACH IN THE CENTER ADDITIONAL VOCATIONAL TRAINING AS A BASIS OF ITS INNOVATIVE DEVELOPMENT

*kart\_iv@mail.ru*

*ГОУ ВПО «Уральский государственный технический университет – УПИ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина»*

*г. Екатеринбург*

*В публикации рассмотрены вопросы реализации процессного подхода в рамках системы менеджмента качества как основы для дальнейшего развития Центра дополнительной профессиональной подготовки УГТУ-УПИ, внедрения инновационных методов обучения и организации образовательной деятельности.*

*In the publication questions of realization of the process approach are considered within the framework of system of a quality management as bases for the further development of the Center additional vocational training УГТУ-УПИ, introduction of innovative methods of training and the organization of educational activity.*

В настоящее время конкурентоспособность организации напрямую зависит от качества производимой продукции или оказываемых услуг, а также от возможности этой организации удовлетворить запросы потребителей. Образовательное учреждение не является исключением. Инструментом управления и обеспечения качества образовательных услуг, а также своевременного определения и удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон является система менеджмента качества (СМК), которая функционирует в соответствии со стандартами ISO серии 9000. «Для успешного руководства организацией и ее функционирования необходимо направлять ее и управлять систематически и прозрачным способом. Успех, может быть, достигнут в результате внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, разработанной для постоянного улучшения деятельности с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Управление организацией включает менеджмент качества наряду с другими аспектами менеджмента» [1]. Центральным, из восьми принципов менеджмента ка-

чества образующих основу для стандартов СМК и входящих в семейство ISO 9000, является принцип процессного подхода.

Если в различной справочной литературе процесс рассматривается как:

- ход, развитие какого-нибудь явления, последовательная закономерная смена состояний в развитии чего-нибудь (*толковый словарь Ушакова*);
- ход, развитие какого-нибудь явления, последовательная смена состояний в развитии чего-нибудь (*словарь Ожегова*);
- последовательная смена явлений, состояний в развитии чего-нибудь, совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата (*Большой Энциклопедический Словарь*);
- последовательная смена состояний объекта во времени (*Википедия*),

то в терминах ISO 9000:2000 «**Процесс**» определен как «совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы».

С точки зрения процессного подхода, учебно – методическую деятельность можно представить как сеть процессов профессиональной подготовки специалистов. Для создания процессной модели обеспечения качества образовательной деятельности на начальном этапе должны быть выработаны и реализованы установки с учетом действия основных принципов менеджмента, отраженных в ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (в сфере образования): «Образовательные учреждения, предоставляющие образовательные услуги, должны определить свои процессы. Эти процессы обычно являются междисциплинарными и включают в себя в том числе вспомогательные услуги» [2]. На рис. 1 представлена общая модель организации учебного процесса с применением процессного подхода.

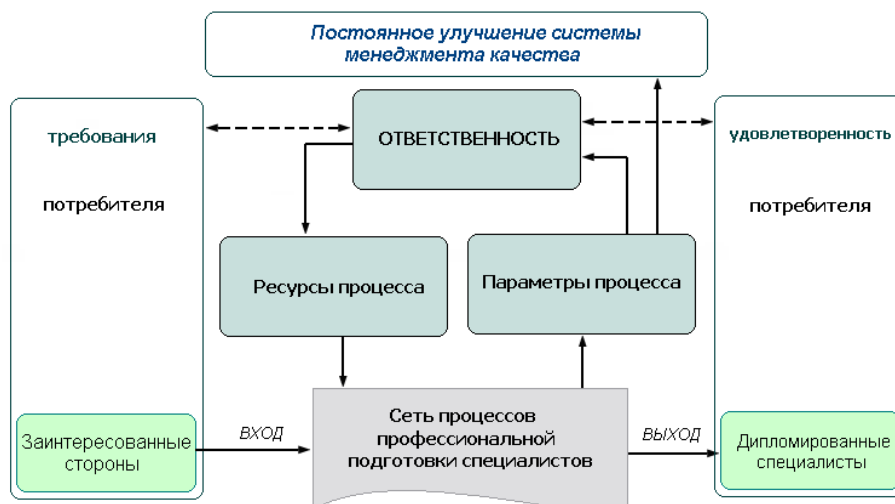


Рис. 1. Общая модель организации учебного процесса в системе менеджмента качества

При процессном подходе управление образовательной деятельностью основывается на управлении процессами, создается процессная структура, которая связывает все элементы образовательной деятельности между собой и ориентирует каждый из них на достижение общей цели. Смыслом процессного подхода принято считать то, что достижение желаемого результата будет эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют, как процессами.

Реализация этого принципа предполагает следующие действия:

- определение процессов, с помощью которых достигается желаемый результат;
- определение и измерение входов и выходов процессов (причем вход последующего процесса всегда является выходом предыдущего);
- выявление взаимосвязи процессов между собой и с функциональными подразделениями вуза;
- установление ответственности, полномочий и учета для управления процессом;
- выявление внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных лиц процесса.

Эффективный менеджмент качества через призму процессного подхода можно представить условно как совокупность двух элементов:

- хорошо структурированная (описанная) сеть процессов, определяющая деловой процесс организации;
- постоянно реализуемые процедуры планирования, обеспечения, управления, улучшения качества в рамках каждого процесса сети процессов. [3]

В рамках образовательной деятельности в Центре дополнительного профессионального образования «Сеть процессов профессиональной подготовки специалистов» состоит из следующих основных элементов:

- «Набор слушателей» (Пример детализации процесса представлен на рис.2);
- «Зачисление»;
- «Учебный процесс»;
- «Аттестационные мероприятия»;
- «Отчисление».

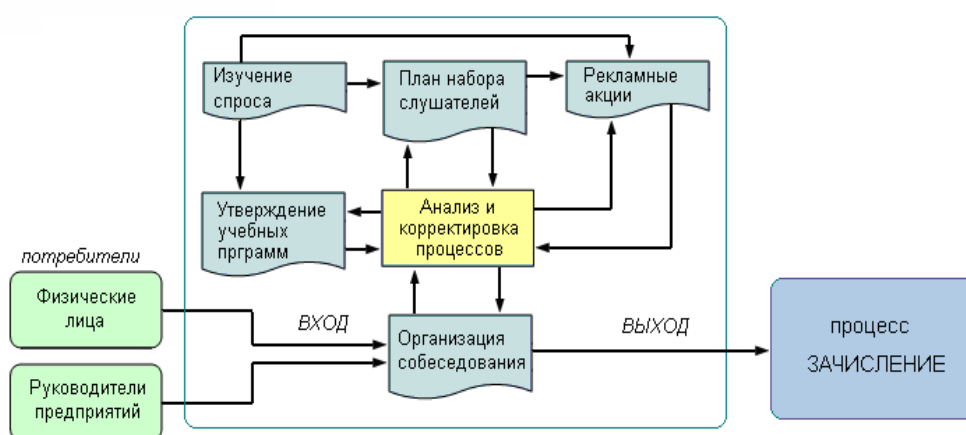


Рис. 2. Пример детализации процесса «Набор слушателей»

«Учебный процесс» имеет смысл разбить на более мелкие подпроцессы, такие как «Составление расписания», «Разработка и утверждение учебных планов», «Организация учебно-методической деятельности» и т.д., что позволит увеличить степень прозрачности и уровень эффективности управления тем или иным процессом.

Реализация процессного подхода позволяет создать основу для эффективного внедрения инновационных форм обучения, таких как:

- Модульное обучение;
- Интегрированное обучение;
- Дистанционное обучение;
- И т.д.

В рамках административного управления образовательной деятельностью реализация процессного подхода позволяет повысить эффективность и сократить сроки автоматизации и информационного обеспечения учебного процесса т.к. для того чтобы автоматизировать любой процесс (в т.ч. и учебный), нужно иметь его подробное описание, а также детально представлять себе объект, который необходимо автоматизировать. А четкое описание всех процессов образовательной деятельности в рамках СМК полностью соответствуют этим требованиям.

Описать процесс означает:

- определить владельца процесса;
- определить границы процесса (границы ответственности и полномочий владельца процесса по управлению процессом);
- определить заинтересованные стороны, входы и выходы процесса;
- определить ресурсы, необходимые для функционирования процесса (находящиеся в распоряжении владельца процесса);
- описать технологию выполнения процесса и его документальное сопровождение (приказы, протоколы, ведомости, реестры и т.д.);
- разработать показатели, по которым оценивается процесс, его результаты и удовлетворенность потребителей результата процесса;
- описать работу владельца по анализу и улучшению процесса, а так же его отчетность перед вышестоящим руководителем.

Работа по улучшению качества образовательных услуг должна быть организована вокруг процессов. Цель управления - совершенствование процессов для преодоления их фрагментарности, улучшения ключевых результатов: качество, оперативность, наглядность, актуальность, минимизация затрат, автоматизация и т. д. Правильно выстроенный процесс - это главное интеллектуальное достояние и один из основных источников повышения эффективности образовательного учреждения.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Официальное издание
2. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. ГОСТ Р 52614.2-2006
3. Курьян А.Г., Серенков П.С., Реализация процессного подхода в рамках систем менеджмента качества на основе методологии функционального моделирования IDEF0 // <http://www.iso9000.by.ru/docs/doc46.html>